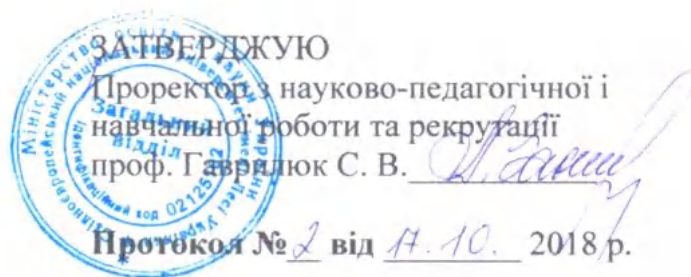


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки
Кафедра туризму та готельного господарства



ПРОГРАМА
нормативної навчальної дисципліни

Інформаційні системи і технології в туризмі
та готельно-ресторанній справі

підготовки	бакалавр
спеціальності	241 Готельно-ресторанна справа
освітньої програми	Готельно-ресторанна справа
підготовки	бакалавр
спеціальності	241 Туризм
освітньої програми	Туризм

Програма нормативної навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі» підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа», за освітньою програмою Готельно-ресторанна справа та підготовки бакалавра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 242 «Туризм», за освітньою програмою Туризм.

28 серпня 2018 р.

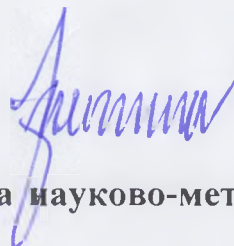
Розробник: асистент кафедри туризму та готельного господарства, кандидат географічних наук Каліновський Д. І.

Рецензент: к. геогр. н., доц. Мельнійчук М. М.

Програма навчальної дисципліни затверджена на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № 1 від 31 серпня 2018 р.

Завідувач кафедри: д. геогр. н., проф.



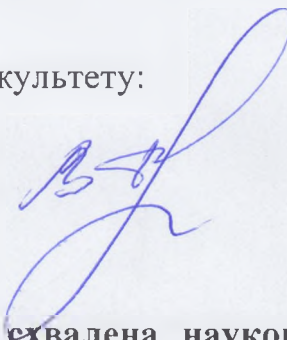
Ільїн Л. В.

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною комісією географічного факультету

протокол № 1 від 12 вересня 2018 р.

Голова науково-методичної комісії факультету:

к. геогр. н., доц.



Поручинський В. І.

Програма навчальної дисципліни схвалена науково-методичною радою Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки

1. ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 1.1

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Денна форма навчання	24 «Сфера обслуговування» 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» Освітня програма: Готельно-ресторанна справа; Туризм Бакалавр	Нормативна
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання 2
		Семестр 4
		Лекції 18 год.
		Практичні 34 год.
		Самостійна робота 88 год.
		Консультації – 10 год.
		Форма контролю: екзамен
ІНДЗ: є		

Таблиця 1.2

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній ступінь	Характеристика навчальної дисципліни
Заочна форма навчання	24 «Сфера обслуговування» 241 «Готельно-ресторанна справа», 242 «Туризм» Освітня програма: Готельно-ресторанна справа; Туризм Бакалавр	Нормативна
Кількість годин/кредитів 150/5		Рік навчання 2
		Семестр 4
		Лекції 12 год.
		Практичні 22 год.
		Самостійна робота 98 год.
		Консультації – 18 год.
ІНДЗ: є		Форма контролю: екзамен

2. АНОТАЦІЯ КУРСУ

Як навчальна дисципліна «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі» вивчається студентами підготовки «Бакалавра» за освітніми програмами «Готельно-ресторанна справа» та «Туризм» на другому курсі відповідно до стандартів підготовки фахівців спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа та 242 Туризм.

Предметом вивчення навчальної дисципліни є процес всебічної автоматизації роботи туристичних підприємств, готельних та ресторанних господарств.

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів комплексу знань, умінь та навичок, необхідних для підвищення ефективності професійної діяльності за допомогою засобів інформаційних технологій.

Основні завдання навчальної дисципліни:

- отримання і закріплення знань студентами в області використання інформаційних технологій і систем в туризмі, їх інформаційного та програмного забезпечення;
- вивчення універсальних та спеціалізованих пакетів програм, використання локальних і глобальних мереж, освоєння методик і технологій автоматизованого менеджменту і маркетингу, у тому числі виражених у міжнародних стандартах.

Згідно освітньої програми студенти повинні *знати*:

- місце і роль інформаційних технологій і систем у сфері туризму;

- завдання та розвиток інформаційних технологій і систем в туризмі та готельному господарстві;
- технічне забезпечення управління інформаційними ресурсами на підприємствах туристичної галузі;
- інтернет технології в туризмі (методи та засоби);
- основні системи бронювання готелів та квитків;
- структуру і модулі найпопулярніших інформаційних систем управління туристичним підприємством.

Згідно освітньо-професійної програми студенти повинні *вміти*:

- проводити пошук інформаційних ресурсів з використанням засобів та сервісів мережі інтернет;
- використовувати системи бронювання та резервування;
- працювати у системах автоматизації управління туристичним бізнесом (Парус-Готель, Оверія-туризм; Само-ТурАгент).

3. КОМПЕТЕНЦІЇ

У результаті вивчення дисципліни студенти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, мають здобути наступні практичні навички та уміння:

- здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями;
- навички використання інформаційних і комунікаційних технологій;
- здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.
- здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів;
- здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу;
- здатність ініціювати концепцію розвитку бізнесу, формулювати бізнес-ідею розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- здатність здійснювати планування, управління і контроль діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.
- Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність;
- розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу;
- аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу;
- організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки;
- розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів;
- застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства;
- презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

У результаті вивчення дисципліни студенти спеціальності 242 Туризм мають здобути наступні практичні навички та уміння:

- здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел;
- здатність працювати в міжнародному контексті;
- навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;
- здатність планувати та управляти часом.
- знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності;
- розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного

туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного);

- здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту;
- здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал;
- здатність використовувати в роботі туристичних підприємств інформаційні технології та офісну техніку;
- здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу.
- визначати зміст базових понять з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук;
- виявляти і пояснювати принципи і методи організації та технології обслуговування туристів;
- ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися;
- організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

4. ІНФОРМАЦІЙНИЙ ОБСЯГ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Таблиця 4.1

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Усього	у тому числі			
		Лек.	Практ.	См. роб.	Консул.
Змістовий модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельно-ресторанній справі					
Тема 1. Характеристика сучасних інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі	13	2	2	8	1
Тема 2. Комплексна автоматизована система управління підприємствами	17	2	4	10	1
Тема 3. Види інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі	17	2	4	10	1
Тема 4. Глобальні мережі дистрибуції	17	2	4	10	1
Разом за змістовим модулем 1	64	8	14	38	4
Змістовий модуль 2. Мережеві технології та інформаційні системи в туризмі та готельно-ресторанній справі					
Тема 5. Управління якістю сфери послуг у контексті застосування інформаційних технологій	17	2	4	10	1
Тема 6. Інформаційне та програмне забезпечення ІТ в роботі з клієнтами (стандарти CRM)	18	2	4	10	2
Тема 7. Сучасні маркетингові технології в управлінні підприємствами в туризмі та готельно-ресторанного бізнесу	17	2	4	10	1
Тема 8. Структура комунікаційної політики з використанням Інтернету	17	2	4	10	1
Тема 9. Електронний бізнес в туризмі та готельно-ресторанній справі	17	2	4	10	1
Разом за модулем 2	86	10	20	50	6

Усього годин:	150	18	34	88	10
----------------------	------------	-----------	-----------	-----------	-----------

Таблиця 4.2

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин				
	Усього	у тому числі			
		Лек.	Практ.	См. роб.	Консул.
Змістовий модуль 1. Методи, моделі і засоби інформаційних технологій у туризмі та готельно-ресторанній справі					
Тема 1. Характеристика сучасних інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі	21	2	2	14	3
Тема 2. Комплексна автоматизована система управління підприємствами	23	2	4	14	3
Тема 3. Глобальні мережі дистрибуції	25	2	4	16	3
Разом за змістовим модулем 1	69	6	10	44	9
Змістовий модуль 2. Мережеві технології та інформаційні системи в туризмі та готельно-ресторанній справі					
Тема 4. Управління якістю сфери послуг у контексті застосування інформаційних технологій	27	2	4	18	3
Тема 5. Інформаційне та програмне забезпечення ІТ в роботі з клієнтами (стандарти CRM)	27	2	4	18	3
Тема 6. Сучасні маркетингові технології в управлінні підприємствами в туризмі та готельно-ресторанного бізнесу	27	2	4	18	3
Разом за модулем 2	81	6	12	54	9
Усього годин:	150	12	22	98	18

5. ЗАВДАННЯ ДЛЯ САМОСТІЙНОГО ОПРАЦЮВАННЯ

Таблиця 5.1

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Характеристика сучасних інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі 1. Інформаційні технології у діяльності підприємств туризму та готельно-ресторанної справи: роль та значення. 2. Етапи розвитку інформаційних систем та технологій. 3. Характеристика видів інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.	8
2.	Комплексна автоматизована система управління підприємствами 1. Поняття комплексна автоматизована система. 2. Характеристика етапів створення комплексної автоматизованої системи. 3. Моделювання і програмні засоби автоматизації технологічних процесів туристських послуг.	10
3.	Види інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі 1. Види інформаційних технологій в туризмі. 2. Види інформаційних технологій в готельно-ресторанній справі.	10
4.	Глобальні мережі дистрибуції	10

	1. Найбільші глобальні розподільчі системи. 2. Глобальні системи бронювання.	
5.	Управління якістю сфери послуг у контексті застосування інформаційних технологій 1. Характеристика основних понять управління якістю сфери послуг. 2. Принципи управління якістю сфери послуг та особливості застосування різноманітних ІТ у їх реалізації. 3. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість послуг.	10
6.	Інформаційне та програмне забезпечення ІТ в роботі з клієнтами (стандарти CRM) 1. Автоматизація роботи з клієнтами. 2. Функції CRM системи. 3. Автоматизація задач менеджменту та маркетингу в системах CRM	10
7.	Сучасні маркетингові технології в управлінні підприємствами в туризмі та готельно-ресторанного бізнесу 1. Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій. 2. Маркетингові дослідження із застосуванням інформаційних технологій. 3. Основні принципи та засоби роботи SMM.	10
8.	Структура комунікаційної політики з використанням Інтернету 1. Інтернет-реклама. Засоби інтернет-реклами. 2. PR в інтернеті. Інтернет-брендинг.	10
9.	Електронний бізнес в туризмі та готельно-ресторанній справі 1. Поняття електронного бізнесу. 2. Категорії електронного бізнесу за типом взаємодіючих суб'єктів. 3. Стратегія електронного бізнесу підприємств.	10
Усього годин		88

Таблиця 5.2

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Характеристика сучасних інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі 4. Інформаційні технології у діяльності підприємств туризму та готельно-ресторанної справи: роль та значення. 5. Етапи розвитку інформаційних систем та технологій. 6. Характеристика видів інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.	14
2.	Комплексна автоматизована система управління підприємствами 4. Поняття комплексна автоматизована система. 5. Характеристика етапів створення комплексної автоматизованої системи. 6. Моделювання і програмні засоби автоматизації технологічних процесів туристських послуг.	14
3.	Глобальні мережі дистрибуції 3. Найбільші глобальні розподільчі системи. 4. Глобальні системи бронювання.	16
4.	Управління якістю сфери послуг у контексті застосування інформаційних технологій 4. Характеристика основних понять управління якістю сфери послуг.	18

	5. Принципи управління якістю сфери послуг та особливості застосування різноманітних ІТ у їх реалізації. 6. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість послуг.	
5.	Інформаційне та програмне забезпечення ІТ в роботі з клієнтами (стандарти CRM) 4. Автоматизація роботи з клієнтами. 5. Функції CRM системи. 6. Автоматизація задач менеджменту та маркетингу в системах CRM	18
6.	Сучасні маркетингові технології в управлінні підприємствами в туризмі та готельно-ресторанного бізнесу 4. Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій. 5. Маркетингові дослідження із застосуванням інформаційних технологій. 6. Основні принципи та засоби роботи SMM.	18
Усього годин		98

6. ВИДИ (ФОРМИ) ІНДИВІДУАЛЬНИХ НАУКОВО-ДОСЛІДНИХ ЗАВДАНЬ (ІНДЗ)

Індивідуальні науково-дослідні завдання студентам із навчальної дисципліни «Інформаційні системи і технології в туризмі та готельно-ресторанній справі» спрямовані на поглиблене її вивчення та закріпленні здобутих навичок. Студентам пропонується створити власні сайти пропонованого туристичного підприємства, закладу розміщення чи закладу харчування. ІНДЗ виконується за допомогою інструментів CRM-системи Бітрікс 24.

7. РОЗПОДІЛ БАЛІВ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ

Оцінювання знань студентів із навчальної дисципліни здійснюється на основі результатів поточного (аудиторні заняття, індивідуальна робота) та підсумкового (модульного) контролю. Завданням поточного контролю є перевірка розуміння та засвоєння певного матеріалу, навичок виконання практичних робіт, умінь самостійного опрацювання текстів, вміння публічного і письмового представлення опрацьованого матеріалу.

Завданням підсумкового контролю знань студентів є перевірка розуміння ними програмного матеріалу в цілому, логіки та взаємозв'язків між окремими розділами навчальної дисципліни, здатності творчого використання накопичених знань, умінь сформулювати своє ставлення до певної проблеми навчальної дисципліни тощо.

Формою поточного контролю знань студентів є опитування при здачі практичних робіт, перевірка виконання ІНДЗ. Формою підсумкового контролю знань із навчальної дисципліни є модульні контрольні роботи (МКР) та екзамен.

Оцінювання знань здійснюється за 100-бальною шкалою: за поточний контроль максимум 40 балів і підсумковий контроль максимум 60 балів.

Модуль I передбачає перевірку якості засвоєння теоретичного курсу, виконання практичних робіт безпосередньо на аудиторних заняттях. Загальна кількість тем цього модуля становить 17 (7 – I змістовий модуль, 10 – II змістовий модуль. Модуль II передбачає виконання ІНДЗ. Модуль II передбачає перевірку підсумкових знань і вмінь студентів шляхом написання контрольних робіт.

Таблиця 7.1

Поточний контроль (мах = 40 балів)		Модульний контроль/залік (мах = 60 балів)	Загаль на кількі сть балів
Модуль 1	Модуль 2	Модуль 3	

Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2					ІНДЗ	МКР 1	МКР 2	100
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	Т 7	Т 8	Т 9	8	30	30	
2	3	3	4	4	4	4	4	4				

Таблиця 7.2

Поточний контроль (мах = 40 балів)									Модульний контроль/залік (мах = 60 балів)		Загальна кількість балів
Модуль 1						Модуль 2			Модуль 3		100
Змістовий модуль 1				Змістовий модуль 2		ІНДЗ			МКР 1	МКР 2	
Т 1	Т 2	Т 3	Т 4	Т 5	Т 6	4			30	30	
6	6	6	6	6	6						

Шкала оцінювання (національна на ECTS)

Таблиця 7.2

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсової роботи (проекту), практики	для заліку
90–100	A	Відмінно	Зараховано
82–89	B	Добре	
75–81	C		
67–74	D	Задовільно	
60–66	E		
1–59	Fx	Незадовільно	Не зараховано (з можливістю повторного складання)

8. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

- Гордієнко І. В. Інформаційні системи і технології в менеджменті : навч.-метод. посібник для самост. вивч. дисц. / І. В. Гордієнко. – 2-ге вид., перероб. і доп. – К.: КНЕУ, 2003. – 259 с.
- Журавльова І. В. Інформаційні системи міжнародного бізнесу : навч. посібн. / І. В. Журавльов, Р. М. Чен. – Харків : Вид. ХНЕУ, 2006. – 452 с.
- Кабушкин Н. И. Менеджмент гостини и ресторанов : учеб. пособие / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко. – Минск : Новое знание, 2000. – 216 с.
- Кирилова А. Т. Реклама в туризме : учебное пособие / А. Т. Кирилов, Е. В. Маслова. – М. : Лекс Стар, 2002. – 112 с.
- Мельниченко С. В. Інформаційні технології в туризмі: теорія, методологія, практика : монографія / С. В. Мельниченко. – Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2008. – 494 с.
- Морозов М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника : учебник / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – М. : Академия, 2004. – 240 с.
- Пінчук Н. С. Інформаційні системи і технології в маркетингу : навч. посіб. / Н. С. Пінчук, Г. П. Галузинський, Н. С. Орленко. – 2-ге вид. перероб. і доп. – К. : КНЕУ, 2003. – 352 с.

8. Плескач В. Л. Інформаційні технології та системи / В. Л. Плескач, Ю. В. Рогушина, Н. П. Кустова. – К. : Книга, 2004. – 519 с.
9. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 1. : Информацонные технологии в турфирме / Н. И. Плотникова. – М. Советский спорт, 2001. – 320 с.
10. Плотникова Н. И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. Ч. 2. : Информацонные технологии в турфирме / Н. И. Плотникова. – М. Советский спорт, 2001. – 285 с.
11. Ситник В. Ф. Системи підтримки прийняття рішень : навч. посібн. / В. Ф. Ситник. К. : КНЕУ, 2004. – 614 с.

9. ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДО ЕКЗАМЕНУ

1. Історія розвитку інформаційних систем та технологій.
2. Інформаційні технології у діяльності підприємств туризму та готельно-ресторанної справи: роль та значення.
3. Теоретичний підхід до визначення інформаційних систем та технологій.
4. Характеристика видів інформаційних технологій в туризмі та готельно-ресторанній справі.
5. Етапи розвитку інформаційних систем та технологій.
6. Фази використання інформаційних технологій.
7. Поняття комплексна автоматизована система.
8. Характеристика етапів створення комплексної автоматизованої системи.
9. Інформаційні технології в управлінні туризмом і готельним сервісом.
10. Типи інформаційних структур і моделей (двовимірні, ієрархічні, сіткові).
11. Моделювання і програмні засоби автоматизації технологічних процесів туристських послуг.
12. Види інформаційних технологій в туризмі.
13. Види інформаційних технологій в готельно-ресторанній справі.
14. Глобальні мережі дистрибуції.
15. Характеристика основних понять управління якістю сфери послуг.
16. Принципи управління якістю сфери послуг та особливості застосування різноманітних ІТ у їх реалізації.
17. Інформаційні технології у реалізації комплексу взаємодіючих і взаємодоповнюючих вимог, що формують якість послуг.
18. Роль інформаційних технологій у менеджменті підприємств.
19. Напрямок здійснення реструктуризації підприємств під впливом інформаційних технологій.
20. Автоматизація роботи з клієнтами.
21. Функції CRM системи.
22. Автоматизація задач менеджменту та маркетингу в системах CRM.
23. Інформаційні технології у реалізації маркетингових функцій.
24. Маркетингові дослідження із застосуванням інформаційних технологій.
25. Основні принципи та засоби роботи SMM.
26. Інтернет-реклама. Засоби інтернет-реклами.
27. PR в інтернеті. Інтернет-брендинг.
28. Поняття електронного бізнесу.
29. Категорії електронного бізнесу за типом взаємодіючих суб'єктів.
30. Стратегія електронного бізнесу підприємств.